

**PENGARUH TINGKAT KEDISIPLINAN APARAT DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN PEDAN KABUPATEN KLATEN TAHUN 2012<sup>1</sup>**

Oleh :

Mei Mulyani, Hassan Suryono & Rima Vien PH<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*This research about influence of the discipline of village officials to the quality of public services in the District Pedan Klaten 2012. The study population is the entire apparatus of villages in the district Pedan totaling 214 people. The sampling technique used is stratified random sampling disproportionate, obtained total sample of 135 people. Data collection techniques by using a questionnaire. Test conditions used are normality test, independent, and a linearity test. Phase calculations used in the data analysis is influence the calculation of the amount of the contribution, and the last is the calculation of a simple regression analysis. The conclusions of this study is that there is the influence of the level of discipline village officials on the quality of public services in the District Pedan Klaten 2012. It can be seen from the regression equation obtained is  $= 24.448 + 0.522 X$ . The contribution of the effect of variable X on Y is equal to 29.24%.*

**Kata Kunci :** Disiplin, Aparat Desa, Kualitas Pelayanan

---

<sup>1</sup> Artikel Penelitian

<sup>2</sup> Program Studi PPKn FKIP UNS Surakarta

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kegiatan mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang disebut pemerintahan desa. Peran pemerintahan desa sangat penting dalam pembangunan negara yaitu bersama-sama dengan pemerintah pusat untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat seperti yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945 alenia 4 "Kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum...". Kebijakan dari pemerintah pusat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat akan diimplementasikan oleh pemerintahan desa.

Selain hubungannya dengan pemerintah pusat, pemerintahan desa memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakatnya. Pelayanan kepada masyarakat dari aparat desa tersebut bersifat umum atau disebut dengan pelayanan publik. Ketentuan tentang pelayanan publik ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut juga berisi tentang pihak yang memberikan pelayanan atau penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tertulis "Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik." Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi, aparat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik bukan hanya mengatur dan mengurus masyarakat tapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Aparat desa harus memiliki karakter publik dan karakter privat. Apalagi sebagai

pelayan masyarakat, sikap disiplin harus selalu ditegakkan.

Akan tetapi masyarakat merasakan hal yang berbeda. Saat ini, mereka merasa bahwa kinerja pemerintahan desa belum memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di wilayah Kecamatan Pedan, mereka mengeluhkan tentang pelayanan aparat desa yang kurang memuaskan. Misalnya dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) memerlukan waktu lama yaitu kurang lebih satu bulan. Padahal dalam pembuatan KTP sebenarnya hanya memerlukan waktu tiga hari. Belum lagi masalah pembagian beras miskin (raskin), aparat desa membagi beras miskin pada seluruh warga secara merata. Beras miskin diberikan kepada semua warga baik yang miskin ataupun yang kaya. Hal ini tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik bahwa seharusnya terdapat fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pelayanan pembuatan sertifikat tanah juga kurang memuaskan. Kedisiplinan aparat desa juga kurang. Hal ini terlihat dari jam kerja kantor yang tidak pasti. Absensi aparat desa datang ke kantor desa sering kosong, bahkan ada beberapa pegawai yang sering tidak berangkat kerja.

Berdasarkan masalah di atas, tujuan dilaksanakannya penelitian ini

adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh tingkat kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012. Manfaat dari penelitian ini adalah agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan. Serta sebagai sarana bagi penulis untuk memberikan sumbangan pemikiran kepada pihak yang berkepentingan yaitu aparat desa, masyarakat dan mahasiswa.

#### **METODE PENELITIAN**

Suatu penelitian tidak lepas dari tempat dan waktu. Tempat merupakan lokasi dimana peneliti melakukan penelitiannya. Selanjutnya peneliti mencari data untuk analisis guna mencapai tujuan penelitian. Peneliti mengambil lokasi penelitian di kantor Kepala Desa se-kecamatan Pedan yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Klaten Tahun 2012. Alasan dipilihnya lokasi tersebut adalah karena terdapat masalah di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten yaitu tingkat kedisiplinan aparat desa rendah sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Waktu penelitian dilaksanakan setelah mendapat perijinan dari pihak yang berwenang. Penelitian ini dilaksanakan selama

kurang lebih 12 bulan (Maret 2012-Februari 2013)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu tingkat kedisiplinan aparat desa sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan pada masyarakat sebagai variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan Aparat Desa di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012 yang berjumlah 214 orang. Wilayah penelitiannya mencakup seluruh kantor desa yang ada di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012.

Sampel penelitian ini diperoleh dengan menggunakan tabel yang dikembangkan oleh *Isaac dan Michael* dengan taraf kesalahan 5% (dalam Sugiyono, 2009: 86). Populasi sejumlah 214 dengan taraf kesalahan 5% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 131 orang. Sampel tersebut didapat dari tabel, selanjutnya dijadikan pedoman dalam penghitungan sampel yang lebih rinci. Sehingga dari hasil penghitungan akhir diperoleh sampel sebanyak 135 orang. Teknik pengambilan sampel secara *disproporcionate stratified random sampling*.

Untuk mendapatkan data tentang variabel X (variabel bebas) dan Y (variabel terikat) menggunakan metode angket. Angket yang digunakan dalam

penelitian ini adalah angket langsung dan tertutup. Skala yang digunakan untuk variabel X yaitu tingkat kedisiplinan aparat desa menggunakan skala *Likert*. Sedangkan variabel Y yaitu kualitas pelayanan pada masyarakat juga menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert*. Skala pengukuran yang digunakan adalah selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah.

Validitas yang diuji dalam penelitian ini adalah validitas konstruk dan validitas butir. Berdasarkan validitas konstruk dan validitas butir, untuk validitas konstruk angket diturunkan dari teori yang dituangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya menjadi kisi-kisi instrumen. Untuk validitas butir, angket diujicobakan, kemudian hasil uji coba dianalisis. Sedangkan pengujian reliabilitas instrumen ini menggunakan pengujian secara internal (*Internal Consistency*) *Alpha Cronbach*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Satu Prediktor sebab peneliti akan mencari pengaruh tingkat kedisiplinan aparat desa (variabel x) terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat (variabel y) di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012. Tetapi sebelum menguji hipotesis harus diuji dahulu dengan uji persyaratan analisis. Uji persyaratan analisis yang digunakan

yaitu uji normalitas, uji independen, dan uji linearitas. Langkah selanjutnya adalah menganalisis data untuk mengetahui apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima atau ditolak, apakah variabel  $x$  (tingkat kedisiplinan aparat desa) berpengaruh terhadap variabel  $y$  (kualitas pelayanan pada masyarakat). Untuk menguji hipotesis tersebut langkah yang pertama adalah mencari persamaan garis regresi. Kemudian menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui sumbangan pengaruh tingkat kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedisiplinan aparat desa merupakan variabel bebas ( $X$ ) dalam penelitian ini. Kedisiplinan adalah kesediaan seseorang menaati semua peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis dalam suatu organisasi dengan berdasarkan kesadaran dan bukan karena unsur paksaan. Menaati peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis merupakan poin penting dalam kedisiplinan. Untuk mengukur tingkat kedisiplinan aparat desa berdasarkan pendapat Alfert D. Laiteiner bahwa seorang aparat desa harus memiliki ketaatan dalam menjalankan tugas, antara lain :

1. Ketaatan pegawai terhadap perintah yang bersifat formal
2. Ketaatan pegawai terhadap peraturan jam kerja
3. Ketaatan dalam mengikuti petunjuk penggunaan alat kantor
4. Tanggung jawab

Keempat definisi operasional tersebut kemudian di buat indikator-indikatornya. Indikator merupakan pedoman untuk membuat pertanyaan dalam bentuk angket. Dalam penelitian ini soal angket berjumlah 15. Jumlah tersebut sudah mewakili tiap indikator. Kemudian data diambil dari sampel penelitian sebanyak 135 responden yaitu aparat desa yang ada di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012. Data yang terkumpul dapat diketahui yaitu:

- |                    |      |
|--------------------|------|
| a. Nilai tertinggi | : 60 |
| b. Nilai terendah  | : 37 |
| c. Nilai rata-rata | : 51 |
| d. Modus           | : 49 |
| e. Median          | : 52 |

Jika dihitung dalam prosentase, maka skor tertinggi kedisiplinan aparat desa adalah jumlah item  $x$  alternatif jawaban sama dengan  $15 \times 4 = 60$ , dengan jumlah responden sebanyak 135 orang, maka diketahui skor tertinggi yang merupakan skor kriteria adalah  $60 \times 135 = 8100$ . Jumlah skor variabel kedisiplinan aparat desa berdasarkan data yang terkumpul 6885. Dengan demikian prosentase

kedisiplinan aparat desa di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012 adalah  $6885 : 8100 = 0,85\%$  atau sebesar 85%. Dari hasil perhitungan juga diperoleh rentang

nilai (R) sebesar 23, banyaknya kelas (K) yaitu 8, dan interval kelas (i) yaitu 2. Tabel distribusi frekuensinya sebagai berikut:

No	Interval Kelas	Nilai Tengah	Frekuensi
1	37-39	38	6
2	40-42	41	7
3	43-45	44	17
4	46-48	47	14
5	49-51	50	20
6	52-54	53	23
7	55-57	56	26
8	58-60	59	22

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan pada masyarakat adalah sesuatu yang harus diwujudkan oleh seorang aparat desa. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat desa harus sesuai dengan kriteria dan aturan yang berlaku. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mengukur kualitas pelayanan pada masyarakat berdasarkan pada asas :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dari definisi operasional tersebut dilanjutkan penyusunan indikator dan dari indikator dibuat pertanyaan dalam angket. Peneliti mengambil data dari angket tersebut. Data diambil dari 135 responden yaitu aparat desa yang ada di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012. Data yang terkumpul dapat diketahui yaitu:

- a. Nilai tertinggi : 60
- b. Nilai terendah : 38
- c. Nilai rata-rata : 51,07
- d. Modus : 54
- e. Median : 51

Jika dihitung dalam prosentase, maka skor tertinggi

kualitas pelayanan pada masyarakat adalah jumlah item x alternatif jawaban sama dengan  $15 \times 4 = 60$ , dengan jumlah responden sebanyak 135 orang, maka diketahui skor tertinggi yang merupakan skor kriterium adalah  $60 \times 135 = 8100$ . Jumlah skor variabel kualitas pelayanan pada masyarakat berdasarkan data yang terkumpul 6895. Dengan demikian prosentase

kualitas pelayanan pada masyarakat adalah  $6895 : 8100 = 0,8512\%$  atau sebesar 85,12%.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh rentang nilai (R) sebesar 22, banyaknya kelas (K) yaitu 8, dan interval kelas (i) yaitu 2.

Tabel distribusi frekuensinya sebagai berikut:

No	Interval Kelas	Nilai Tengah	Frekuensi
1	38-40	39	10
2	41-43	42	7
3	44-46	45	12
4	47-49	48	25
5	50-52	51	17
6	53-55	54	24
7	56-58	57	23
8	59-61	60	17

Setelah melakukan analisis data untuk pengujian hipotesis, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pembahasan terhadap hasil analisis data. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengaruh tingkat kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012 hipotesisnya berbunyi "Terdapat pengaruh antara tingkat kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012" dinyatakan diterima. Hal tersebut dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $\hat{Y} = 24,448 + 0,522X$ . Hasil

perhitungan dari persamaan garis regresi linear tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Y menyatakan kualitas pelayanan pada masyarakat, X menyatakan tingkat kedisiplinan aparat desa. Variabel X dapat mempengaruhi variabel Y, kalau  $X = 10$  maka  $Y = 24,448 + 0,522(10) = 29,64$ . Artinya, apabila tingkat kedisiplinan aparat desa naik 10% maka kualitas pelayanan pada masyarakat akan naik 29,64%.

Adapun sumbangan pengaruh variabel X terhadap Y yaitu sebesar 29,24%, artinya bahwa 29,24 % kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012 dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan aparat desanya.



Sedangkan 70,76% nya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa aparat desa sebagai pelaksana pelayanan publik harus memperhatikan dan menerapkan prinsip pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik tersebut Antara lain : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Penjelasan nya sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Artinya prosedur pelayanan publik yang diberikan aparat desa kepada masyarakat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seorang aparat desa harus memberikannya dengan jelas. Misalnya tentang prosedur suatu pelayanan, rincian biaya yang harus dibayar tercantum dengan jelas, serta jelas dalam menyelesaikan masalah yang muncul.

c. Kepastian Waktu

Bahwa pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan aparat desa kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Aparat desa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya sehingga mempermudah aparat desa dalam memberikan pelayanan.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai di kantor desa, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan



santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Semua prinsip pelayanan publik tersebut apabila dilaksanakan oleh aparat desa maka akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat. Salah satunya adalah prinsip kedisiplinan, jadi kedisiplinan aparat desa di Kecamatan Pedan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Pedan.

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Max Weber (dalam Soesilo Zauhar, 2007:56) "Birokrat memiliki disiplin yang tinggi. Ketepatan dan kebiasaan mematuhi aturan dan kewenangan legal merupakan tanggung jawab yang paling penting bagi birokrasi..." Pemerintah di Indonesia sama seperti pendapat Max Weber (dalam Lely Indah Mindarti, 2007) bahwa seorang birokrat harus memiliki kedisiplinan. Dengan bersikap disiplin akan menciptakan kinerja yang baik sehingga akan berpengaruh pula pada jabatannya. Kedudukan atau jabatan yang kuat

merupakan alat untuk mempertahankan kekuasaan. Artinya, bahwa kedisiplinan memang diperlukan oleh pelaksana pemerintahan begitu juga dengan aparat desa sebagai bagian dari sistem birokrasi yang paling bawah membutuhkan kedisiplinan dalam bekerja. Selain mewujudkan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat, kedisiplinan juga berpengaruh pada pencitraan diri seorang aparat desa. Aparat desa yang memiliki kedisiplinan akan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Sehingga jabatannya sebagai aparat desa tetap ada dan dihormati masyarakatnya.

Jurnal Media Informasi dan Komunikasi Konstitusi edisi No.06/Th. VI/ Juni 2012 juga menjelaskan bahwa dengan Tap MPR No. VI Tahun 2001 pemerintah diharapkan bersikap transparan, jujur, disiplin, memiliki etos yang tinggi dalam melayani masyarakat, semua bertujuan untuk kesejahteraan. Lebih lanjut dikemukakan bahwa pemerintah hadir untuk memberikan pelayanan pada masyarakat sehingga dengan pelayanan itu masyarakat bisa sejahtera. Artinya, bahwa aparat desa diharapkan bersikap disiplin agar dapat memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat sehingga kesejahteraan akan terwujud.

Pelayanan kepada masyarakat antara lain pelayanan di bidang

pendudukan, bidang pertanian, bidang perkoperasian, bidang kesehatan dan keluarga berencana dan sebagainya. Masyarakat sebagai warga desa membutuhkan pelayanan tersebut dari aparat desanya. Hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tercantum dalam Batang Tubuh Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28, disebutkan bahwa masyarakat berhak untuk mendapat pendidikan yang baik, berhak membentuk keluarga dalam ikatan perkawinan, berhak untuk memeluk agama dan kepercayaan masing-masing, hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan dan sebagainya. Semua hak masyarakat tersebut wajib dipenuhi oleh pemerintah khususnya pemerintah desa sebagai pihak yang paling dekat dengan warga desa.

Penjelasan terkait dengan pengaruh kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat adalah sebagai berikut. Bahwa dari penelitian yang telah dilakukan, sebagian besar aparat desa yang ada di Kecamatan Pedan memiliki disiplin yang baik terutama dalam ketaatan melaksanakan perintah yang bersifat formal. Para aparat desa dapat melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasannya dengan baik serta mampu menjalankan keputusan atau kebijakan dari Pemerintah Kabupaten dengan baik. Misalnya dalam pelayanan pembuatan KTP

(Kartu Tanda Penduduk) elektronik berjalan dengan lancar. Bagi warga yang belum bisa ikut dalam pembuatan KTP elektronik, aparat desa masih memberi kesempatan kepada warga untuk menyusul membuat KTP. Aparat desa berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan khususnya KTP karena sangat penting untuk registasi penduduk di tingkat pusat.

Akan tetapi ketaatan aparat desa dalam mematuhi peraturan jam kerja dinilai kurang. Karena masih banyak aparat desa yang datang terlambat, tidak masuk kantor, pulang kantor lebih awal dan sebagainya. Hal tersebut juga ditambah dengan tidak adanya peraturan yang secara resmi mengatur jam kerja aparat desa. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh keterangan bahwa aparat desa tidak terikat dengan peraturan jam kerja kantor karena mereka bekerja kapanpun saat dibutuhkan. Misalnya ada warga yang meninggal, aparat desa harus membantu dalam proses pemakaman saat itu juga. Akan tetapi akan lebih baik apabila aparat desa sebagai individu memiliki kesadaran diri untuk datang ke kantor tepat waktu sebagaimana mestinya. Karena kebutuhan akan pelayanan dari aparat desa sangat banyak bukan hanya dalam hal kematian saja. Apabila aparat desa datang ke kantor tepat waktu maka akan mempermudah dalam melayani

masyarakat sehingga masyarakatpun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kedisiplinan yang baik juga bisa dilihat dari ketaatan aparat desa dalam mengikuti petunjuk penggunaan alat kantor. Sebagian besar aparat desa telah melaksanakan pekerjaan dengan baik dan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana dengan efektif dan efisien. Sehingga dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan pasti. Misalnya dalam penggunaan alat komputer, aparat desa menggunakan dengan efektif dan efisien. Kebutuhan masyarakat yang terkait dengan surat-surat dapat dilayani pada saat itu juga dan dengan hasil yang memuaskan.

Selain ketaatan terhadap perintah formal, taat pada peraturan jam kerja dan taat dalam penggunaan alat-alat kantor, sikap tanggung jawab merupakan faktor yang penting dalam mendukung kedisiplinan seorang aparat desa. Tanggung jawab ditunjukkan dengan kesediaan menanggung akibat dari apa yang telah dilakukan serta dapat menerima kritik dengan lapang dada. Kemudian menyadari betul bahwa kewajiban seorang aparat desa adalah memberikan pelayanan pada masyarakatnya. Antara lain dengan memberikan perhatian pada warga khususnya warga yang miskin dan kekurangan. Berusaha dekat dengan warga melalui diskusi-diskusi untuk

kemajuan desa. Serta bekerja dengan tulus dan penuh pengabdian. Dengan sikap tersebut maka akan mampu memberikan pelayanan yang baik pada masyarakatnya. Aparat desa di Kecamatan Pedan memiliki rasa tanggung jawab yang baik dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik pula pada masyarakat.

### KESIMPULAN DAN SARAN

kesimpulan bahwa ada pengaruh antara tingkat kedisiplinan aparat desa terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012. Hal tersebut dapat dilihat dari persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $\hat{Y} = 24,448 + 0,522X$ . Hasil perhitungan dari persamaan garis regresi linear tersebut dapat diinterpretasikan bahwa Y menyatakan kualitas pelayanan pada masyarakat, X menyatakan tingkat kedisiplinan aparat desa. Variabel X dapat mempengaruhi variabel Y, kalau  $X = 10$  maka  $Y = 24,448 + 0,522(10) = 29,64$ . Artinya, apabila tingkat kedisiplinan aparat desa naik 10% maka kualitas pelayanan pada masyarakat akan naik 29,64%.

Adapun sumbangan pengaruh variabel X terhadap Y yaitu sebesar 29,24%, artinya bahwa 29,24 % kualitas pelayanan pada masyarakat di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten Tahun 2012 dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan aparat desanya.

Sedangkan 70,76% nya dipengaruhi oleh faktor lain.

Sesuai dengan hasil kesimpulan dan implikasi yang telah diuraikan diatas, maka dalam rangka memberikan sumbangan pemikiran penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Aparat Desa

Masukan untuk aparat desa antara lain:

- a. Aparat desa hendaknya mampu meningkatkan kualitas diri serta menyadari bahwa sebagai aparat desa harus memberikan pelayanan yang baik apapun risikonya karena sudah menjadi konsekuensi dari pekerjaan yang diemban.
- b. Hendaknya aparat desa mampu menata diri dalam memanfaatkan waktu.
- c. Melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat pada waktunya.
- d. Tidak menanggukn tugas.
- e. Berangkat dan pulang kantor tepat pada waktunya serta tidak bolos kerja.
- f. Selalu mengisi daftar absensi sesuai kehadiran karena untuk mengetahui tingkat kerajinan (evaluasi).
- g. Kepala Desa sebagai pimpinan kantor hendaknya dapat memberikan teladan yang baik bagi anak buahnya sehingga atmosfer disiplin akan tercipta.

### 2. Bagi Pemerintah Daerah

Masukan kepada Pemerintah Kabupaten Klaten antara lain:

- a. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan desa dan lembaga kemasyarakatan.
- b. Memberikan pedoman pendidikan, pelatihan dan pendampingan kepada aparat desa.
- c. Memberikan sanksi atas penyimpangan yang dilakukan oleh aparat desa sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Memberikan penghargaan bagi pemerintahan desa yang aparat desanya disiplin dalam menjalankan tugas.

### 3. Bagi Masyarakat

Masukan bagi masyarakat antara lain:

- a. Taat pada peraturan.
- b. Ikut menjaga dan melestarikan fasilitas umum.
- c. Memberikan dukungan yang positif dari setiap kebijakan pemerintah desa.
- d. Aktif dalam rapat desa yang diadakan oleh ketua RT/RW setempat.
- e. Mengawasi pelaksanaan pelayanan oleh aparat desa.
- f. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Laiteiner, Alfred D. 1980. *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. Terj. Imam Soedjono. Jakarta: Cemerlang
- Lely Indah Mindarti. 2007. *Revolusi Administrasi Publik : Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*. Malang: Bayumedia Publishing
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Siregar, E. (Ed).2012. Jangan Biarkan Pancasila Terbenam di Lorong Gelap. *Media Informasi dan Komunikasi Konstitusi*, VI (6), 67
- Soesilo Zauhar. 2007. *Birokrasi dalam Polemik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta